



INFORME DE COMUNICACIÓN DEL PROGRESO

2ª Presentación



CONTENIDO

Breve Descripción de la Empresa.....	3
Compromiso de Continuo Apoyo a los Principios del Pacto Global	6
Política Integrada.....	7
Misión, Visión y Valores.....	8
Derechos Humanos	
Principio N° 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos reconocidos a nivel mundial.....	9
Principio N° 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos	9
Condiciones Laborales	
Principio N° 3: Las empresas deben apoyar la libre asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	22
Principio N° 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio	23
Principio N° 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.....	25
Principio N° 6: Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación	28
Medio Ambiente	
Principio N° 7: Las empresas deberán apoyar un enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.....	31
Principio N° 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	31
Principio N° 9: Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente	31
Anticorrupción	
Principio N° 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.....	38
Conclusiones	40

PERÍODO COMPRENDIDO PARA LA REALIZACIÓN DEL INFORME: Año 2010.
--

Formato utilizado: ESTÁNDAR

Responsables:

Presidente: Carmen Liliana Adelardi

Directora: Elba Beatriz Bocafusca

Responsable Gestión Integrada: Lidia Mabel Iglesias

BREVE DESCRIPCION DE LA EMPRESA

Quiénes somos

Cumplimos en 2010 nuestros primeros 40 años de trabajo en la provisión de servicios integrales de limpieza en oficinas, áreas del alto tránsito, casinos y salas de juego, plantas industriales, terminales automotrices, plantas de pintura de vehículos, hospitales, laboratorios, centros polideportivos, canales de televisión, etc., con la mayor dedicación y empeño puestos a disposición de nuestros clientes.

Objetivo

El principal objetivo es satisfacer las necesidades de los Clientes ofreciendo a cada uno un servicio a su medida que contemple todos sus requerimientos, buscando los métodos más eficientes, consolidando nuestro liderazgo en el mercado y manteniendo una presencia sostenida a nivel nacional, con eficacia y competitividad, logrando elevados niveles de servicio y rentabilidad. Todo ello implica una actitud proactiva, para reconocer los cambios, adaptarse a los mismos, innovar y anticiparse a sus necesidades.

Datos

Cuenta al 31 de diciembre de 2010, con una dotación de 2.219 trabajadores.

Los lugares de trabajo totalizan 260, pertenecen tanto al sector público como privado, y se encuentran distribuidos entre Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y las provincias de Buenos Aires, Santa Fé, Córdoba y Entre Ríos.

Certificaciones

Certificación Internacional ISO 9001:2008 de Sistema de Gestión de la Calidad

Certificación Internacional ISO 14001:2004 de Sistema de Gestión Ambiental

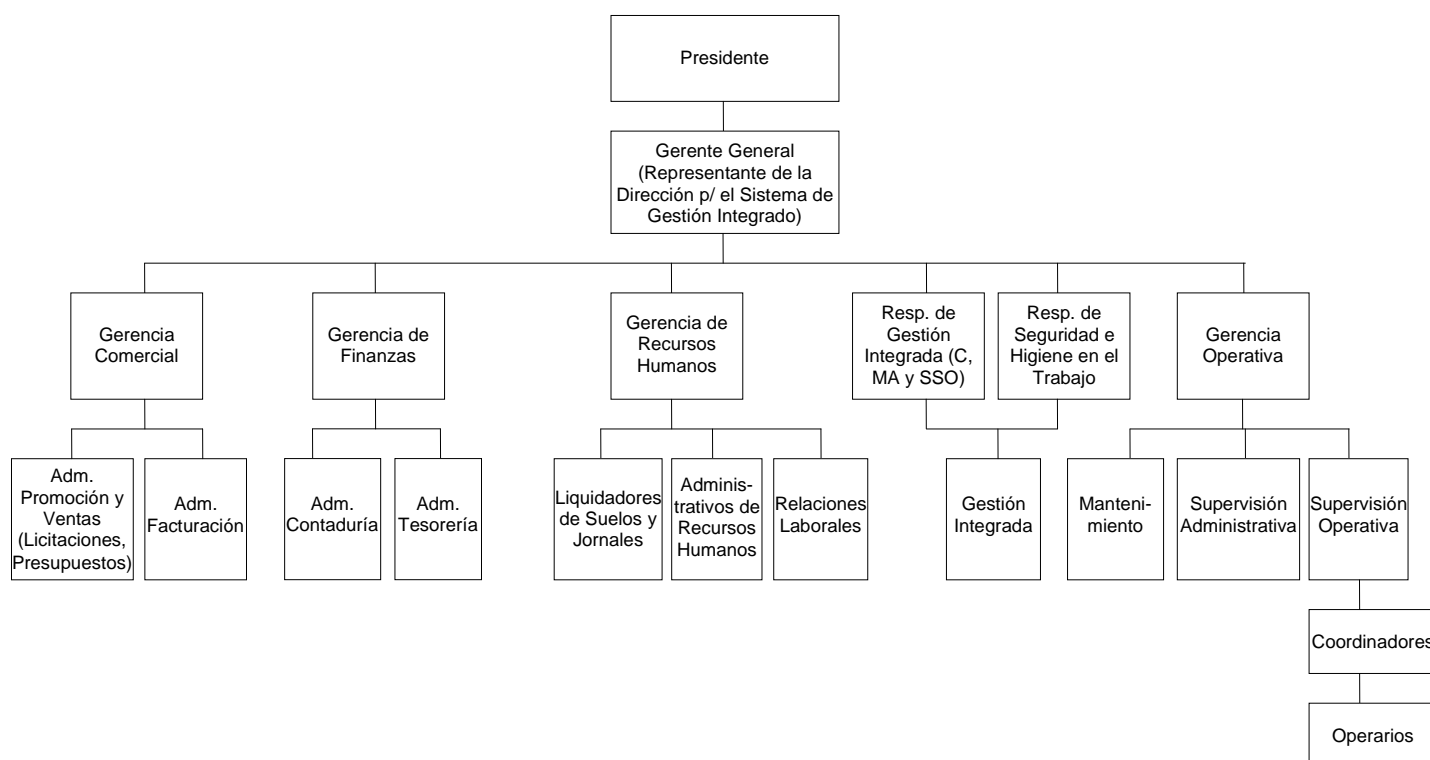
Certificación Internacional OHSAS 18001:2007 de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

Adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas el 5 de noviembre del año 2007.

El 28 de junio de 2010, suscribimos al Protocolo de Adhesión a la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil (CONAETI).

Organigrama

La planificación, organización, dirección y control de la empresa, se realiza con la participación de los representantes de cada área en reuniones periódicas de comité, considerando y examinando todas las alternativas, asegurando que la elección ha sido la correcta, aumentando la confianza, capacidad y eficiencia para la toma de decisiones.



Grupos de Interés

Linser ha identificado como tales a:

Internos: La dirección de la empresa
Los trabajadores

Externos: La familia de los trabajadores
Los clientes
Los proveedores
La comunidad en general

Convencidos de que la única forma de afrontar el compromiso asumido es interactuando con sus grupos de interés, Linser ha delineado sus acciones mediante:

- Dirección: Comprometiéndose en suministrar los recursos necesarios para llevar adelante acciones de responsabilidad social.
- Trabajadores: Capacitándolos en temas relacionados con los derechos humanos; cuidado del medio ambiente; concientizándolos y profundizando cada vez más sus conocimientos en cuanto a la seguridad y salud ocupacional; identificando acciones para el cuidado de la salud (propia y de la familia), etc.
- Familias de los trabajadores: Brindándoles información a través de las capacitaciones realizadas a nuestro personal en temas de interés general, y brindándoles beneficios que apuntan a mejorar su calidad de vida.
- Clientes: Participando e interactuando en el cuidado del medio ambiente y de la salud y seguridad de los trabajadores.
- Proveedores y Subcontratistas: Estableciendo pautas para la contratación teniendo en cuenta aspectos ambientales y de la seguridad y salud ocupacional, y permitiendo la realización de auditorías a fin de corroborar que los servicios se prestan sin trabajo infantil, incorporándose a nuestra cadena de valor. Invitándolos a participar en nuestra gestión solidaria.
- Comunidad: Adhiriendo y participando en actividades realizadas por distintas instituciones.

Canales de Comunicación con:

La Dirección:

Realiza en forma quincenal reuniones de comité con los responsables de cada área de la empresa, y mantiene contacto permanente con clientes y proveedores importantes.

Los Trabajadores:

A través de publicaciones en carteleras, de capacitaciones al ingreso y mensuales, cumpliendo un plan anual de capacitación desarrollado con temas generales y específicos, comunicándose diariamente con sus supervisores y coordinadores, teniendo a disposición líneas abiertas de comunicación con las áreas de Supervisión, Recursos Humanos y Gestión Integrada (Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud Ocupacional) y mediante boletines informativos semestrales. También en reuniones mensuales, y comités de seguridad y operativos.

Las Familias de los Trabajadores:

Mediante capacitaciones brindadas a los trabajadores en temas inherentes a derechos humanos, cuidado de la salud, adicciones, optimización de recursos, etc.

Los Clientes:

Por medio de correo electrónico, telefónicamente y a través de visitas permanentes de los supervisores y personal de gestión integrada. Encuestas semestrales de satisfacción al cliente sobre los principales ítems de la prestación del servicio.

Los Proveedores y Subcontratistas:

Por medio de correo electrónico, telefónicamente, a través de visitas a sus instalaciones y la posibilidad de que ellos visiten los lugares donde brindamos nuestros servicios.

La Comunidad:

A través de nuestra página web.

Asociación con distintas empresas a través de la Comisión Nacional Contra el Trabajo Infantil.

La Comunicación del Progreso se transmitirá por los siguientes medios:

- Será publicada en nuestra Página Web
- Se comentará en Reuniones de Comité con personal de la empresa
- Se comunicará a Clientes y Proveedores de importancia.

Para ampliar información acerca de las actividades, política, misión, visión y valores, consultar la página web de la empresa: www.linser.com.ar

“La gota abre la piedra, no por su fuerza sino por su constancia”

Publio Ovidio Nasón

COMPROMISO DE CONTINUO APOYO A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Linser S.A.C.I.S.

2010

En el año 2010 cumplimos nuestros primeros cuarenta años de trabajo en la realización de servicios de limpieza, y continuamos desarrollando y afianzando nuestra estrategia integral de empresa en base al respeto por las personas, valores éticos, al ambiente y a la comunidad, habiendo sido nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, un excelente marco para darle un sentido responsable y ético a nuestro negocio.

Manteniendo el compromiso asumido en el año 2007, deseamos reafirmar nuestra adhesión a los Diez Principios del Pacto Global basados en Declaraciones y Convenciones Universales.

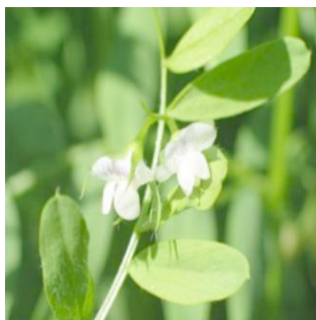
Nos sentimos una empresa responsable, lo que nos compromete a todos en forma transversal, y nos involucra cada vez más en las metas de la organización de una forma solidaria, contribuyendo, comprometiendo y responsabilizando en forma compartida.

Lejos de lo que se supone a priori acerca de que los resultados apenas se alcanzan a ver y a muy largo plazo, en estos primeros años ya comprobamos que los frutos se perciben cotidianamente desde cada puesto de trabajo, en las relaciones humanas, a partir de que esta impronta renace en cada trabajador.

El presente reporte ha sido desarrollado a fin de transmitir algunas de las actividades más relevantes que hemos llevado adelante durante el año, siendo conscientes de que nos falta mucho camino por recorrer a fin de seguir incrementando los niveles de desempeño de nuestro compromiso asumido, por lo que estamos decididos a seguir trabajando con convicción para superar las nuevas metas.



Carmen Liliana Adelardi
Presidenta



Rev. 01 – Vigencia 30/06/2008



POLITICA INTEGRADA

Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional

La Dirección de **Linser**, empresa dedicada a la provisión de servicios integrales de limpieza para oficinas, áreas de alto tránsito, casinos y salas de juego, plantas industriales, terminales automotrices, plantas de pintura de vehículos, hospitales, laboratorios, centros polideportivos y canales de televisión, establece los siguientes principios para la implementación de su **Sistema de Gestión Integrado**:

- ➡ Lograr la **Satisfacción del Cliente**, cumpliendo puntualmente con sus requisitos.
- ➡ Cumplir con los **requisitos legales** aplicables, incluyendo aquellos relacionados con los aspectos ambientales y de seguridad y salud ocupacional.
- ➡ Implementar la **Mejora Continua** en lo que respecta a la organización, a través del desarrollo de procedimientos de evaluación de desempeño ambiental e indicadores de desempeño de **Gestión Integrada**, realizando el seguimiento periódico de los objetivos y metas fijados.
- ➡ Realizar el análisis de procesos, productos, servicios e insumos, para **asegurar la calidad requerida**, prevenir la contaminación y minimizar los impactos ambientales.
- ➡ Involucrar al **Personal** para lograr que la responsabilidad por la **seguridad y salud ocupacional** y cuidado del medio ambiente, sea propia e indelegable a cada integrante de la organización.
- ➡ Realizar las acciones adecuadas para la prevención de lesiones y enfermedades del personal y otras partes interesadas.
- ➡ Adherir al **Pacto Global** con el objeto de profundizar la cultura de la responsabilidad social dentro de la organización, alineando esta Política a los valores y objetivos éticos universalmente consensuados e internacionalmente aplicables.
- ➡ **Comunicar esta política** y asegurar que sea entendida, aplicada y mantenida por todo el personal, propio o contratado, y todas las partes interesadas en la organización.
- ➡ Capacitar, comunicar, **cumplir y hacer cumplir** la legislación vigente, normas y procedimientos de seguridad.
- ➡ Revisar periódicamente esta **Política Integrada** para demostrar su continua adecuación.

La Dirección de **Linser** se compromete a proveer los recursos necesarios para cumplir y hacer cumplir esta **Política Integrada**.


Linser S.A.C.I.S.
 CARMEN LILIANA ADELARDI
 Presidenta

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión

Brindar con excelencia Servicios Integrales de Limpieza, insertándonos en las actividades de nuestros clientes con estándares de Calidad que satisfagan sus necesidades, contribuyendo a su desarrollo y al de nuestra gente, velando por la preservación del Medio Ambiente y por la Seguridad y Salud de las personas.

Visión

Ser la primera opción para nuestros Clientes, consolidar nuestro liderazgo en el mercado y mantener una presencia sostenida a nivel nacional, con eficacia y competitividad, logrando elevados niveles de productividad y rentabilidad.

Estar a la vanguardia en nuestro rubro en lo referente a Seguridad y Salud Ocupacional y cuidado del Medio Ambiente.

Valores

- ✓ Vocación de Servicio: Reflejada en la utilización de la capacidad, esfuerzo e inteligencia para poner en evidencia esa propensión a satisfacer las necesidades del Cliente.
- ✓ Competitividad: Somos eficientes en la realización de los procesos con la utilización de los recursos necesarios.
- ✓ Integridad: Encontramos entre todos la mejor solución al verdadero problema en el momento justo y en el lugar adecuado.
- ✓ Honestidad: Somos honestos y transparentes, y mantenemos nuestros valores y comportamientos en nuestra vida laboral y personal.
- ✓ Compromiso: Con la Calidad, el Medio Ambiente, la Seguridad y Salud Ocupacional, y con el cumplimiento de todas las leyes y reglamentaciones aplicables a nuestra actividad, para asegurarle a nuestros Clientes la tranquilidad de un servicio que cumple con los requisitos legales.
- ✓ Personal: Seleccionamos y motivamos a todas aquellas personas comprometidas en el desarrollo personal, profesional y organizacional, para que interactúen, con el fin de mejorar su calidad de vida.

“La humanidad empezará verdaderamente a merecer su nombre el día que haya cesado la explotación del hombre por el hombre.”

Julio Cortázar

DERECHOS HUMANOS



PRINCIPIO Nº 1	LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS RECONOCIDOS A NIVEL MUNDIAL.
PRINCIPIO Nº 2	LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPlices DE ABUSOS A LOS DERECHOS HUMANOS.
COMPROMISO	<p>Continuar en este camino de profundización de la cultura de la Responsabilidad Social dentro de la organización, alineando nuestra Política Integrada a los valores y objetivos éticos universalmente consensuados e internacionalmente aplicables.</p> <p>No efectuar ni auspiciar ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, casta, nacionalidad, religión, discapacidad, ideología política o género.</p> <p>Elevar la calidad de vida del personal, fomentando el cuidado de la salud.</p> <p>Aumentar el alcance de nuestras acciones, tanto hacia nuestros grupos de interés internos como externos.</p>
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> - En la Política Integrada de Linser se mantiene la expresa declaración sobre la vocación de compartir los principios establecidos por el Pacto Global. - Contamos con un Sistema de Gestión Integrado, que comprende la Gestión de Calidad, Ambiental, y de Seguridad y Salud Ocupacional; el cual se encuentra certificado bajo Normas Internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. - Se contemplan dentro del Plan Anual de Inversiones, fondos para ser destinados a acciones de RSE, ya sea para los aspectos sociales, de derechos humanos o asuntos internos. - La empresa se encuentra abierta al diálogo ante cualquier inquietud, reclamo o malestar que surgiere en el lugar de trabajo. - Se continúa fomentando la participación de nuestros proveedores.
ACTIVIDADES	Linser posee un alto compromiso con el capital humano, incorporándolo dentro

	<p>de los valores y entendiéndolo no sólo como fuerza de trabajo, sino como una persona integral.</p> <p>1- <u>Sistema de Gestión Integrado (S.G.I.):</u> Mantenemos un Sistema de Gestión Integrado, certificado bajo las normas internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, comprometidos con el fortalecimiento de los estándares de la Calidad que venimos ratificando desde la certificación del 25/01/2000, con la firme pretensión de lograr el desarrollo sostenible de nuestras actividades, y la preservación de la salud e integridad físicas de nuestros trabajadores. Además, el S.G.I. incluye las gestiones de Responsabilidad Social Empresaria que hacen posible plasmar nuestros compromisos expuestos en la presente.</p> <p>2- <u>Selección del Personal:</u> La selección del personal se realiza teniendo en cuenta su aptitud para la tarea a realizar en base al perfil del puesto establecido para cada una de ellas, sin hacer distinción de raza, género, ideología política, religión, nivel socioeconómico, etc.; ofreciendo buenas oportunidades de crecimiento profesional en todos los niveles de la organización.</p> <p>3- <u>Capacitación al Ingreso del Personal:</u> Al ingreso a la empresa, todos los trabajadores reciben la capacitación de inducción, cuyo contenido incluye temas generales de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, y Medio Ambiente, haciéndoles entrega del manual correspondiente.</p> <p>4- <u>Programa Anual de Capacitación:</u> Linser cuenta con un Programa Anual de Capacitación, donde se incluyen temas de Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud Ocupacional, generales y específicos para cada área de trabajo, de acuerdo a los riesgos a los que el personal se pudiese encontrar expuesto, a los aspectos ambientales inherentes a cada tarea en particular y teniendo en cuenta los estándares de calidad respectivos.</p> <p>5- <u>Becas y Apoyo en Formación para el Personal:</u> En 2010, se ha reforzado la política de la empresa respecto del otorgamiento de becas para la realización de carreras universitarias del personal que lo ha requerido, que se desempeña en cualquier nivel, puesto o sector de la empresa. Al mismo tiempo, se ha acordado un proyecto en conjunto con el Sindicato de Obreros de Maestranza (S.O.M.); el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación; y la Asociación de Empresas de Limpieza (ADEL). Este ha permitido la realización de una actividad de capacitación novedosa destinada a operarios de limpieza, con el objeto de aportarles carácter de profesionalidad y certificación de competencias.</p> <p>6- <u>Comunicaciones:</u> Se mantienen canales de comunicación abiertos permanentemente entre el personal operativo y administrativo y nuestra área de recursos humanos. Durante el año 2010 y hasta la fecha de publicación de la presente, se han logrado avances respecto de la comunicación con el personal.</p> <p>7- <u>Áreas de Trabajo:</u> Con el fin de contribuir a una mejor calidad de vida de nuestro personal, se mantiene la prohibición de fumar dentro del ámbito de la administración de Linser. Además, se informa a todo el personal, incluyendo a la gran mayoría que se desempeña en los establecimientos de los clientes, acerca de los riesgos para la salud que trae aparejado el uso del tabaco.</p> <p>8- <u>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional:</u> Con el fin de sostener el compromiso asumido referido al cuidado de los</p>
--	--

<p>trabajadores, nuestra empresa desarrolló y mantiene vigente un sistema de gestión, y adhiriendo a la premisa de mejora continua, habiendo obtenido la recertificación del mismo bajo la norma OHSAS 18001:2007.</p> <p>9- <u>Actividades con el Personal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecimiento del monto anual para la previsión de gastos en elementos de necesidad de nuestro personal, el cual ha sido utilizado para la compra de elementos de ortopedia, al personal que planteó la necesidad. ➤ Distribución de presentes con motivo del Día del Niño, a todos los hijos del personal, menores de 12 años. ➤ Distribución de presentes para el personal en épocas de fin de año. ➤ Entrega de un regalo de cumpleaños para cada integrante de la organización, con motivo del 40º Aniversario de la empresa. ➤ Realización de eventos para celebrar los 40 años de la empresa, además de la que se lleva a cabo todos los fines de año. ➤ Realización de 2 concursos de dibujo dirigidos a los hijos del personal con entrega de premios, para promover la participación y la comunicación a través de una actividad orientada a fortalecer el vínculo familia-empresa. ➤ Diseño y entrega de tarjetas navideñas a todo el personal. ➤ Desarrollo de un programa destinado a la integración de todo el personal, entre el administrativo de Oficina Central y el que se desempeña en los servicios. <p>10- <u>Relaciones con la Comunidad:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se ha continuado apoyando a un instituto educativo de nivel inicial, colaborando con distintos elementos en la medida que fueron necesitando, ya sea para mejorar sus disponibilidades y aportar materiales para el desarrollo de sus tareas. ➤ Se ha invitado a nuestros proveedores a solidarizarse en este accionar, logrando el apoyo en nuestras acciones dirigidas a dicho establecimiento educativo. ➤ Se ha suscripto al Protocolo de Adhesión a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI). ➤ Dentro del marco de actividades solidarias determinadas por la empresa, continuamos trabajando con el grupo de voluntarios de un cliente, realizando donaciones para una escuela rural del norte de nuestro país. ➤ Se han revisado las “Bases para la Contratación de Servicios”, un documento que contiene, entre otros, los puntos básicos de Calidad y de Seguridad y Salud Ocupacional, para tener en cuenta al momento de la contratación de servicios por parte de Linser. Todas las empresas contratadas para realizar tareas con personal propio, como por ejemplo: tareas de fumigación, trabajos en altura, etc., deben cumplir con todas las leyes y decretos correspondientes a la legislación aplicable en materia de Seguridad y Salud Ocupacional. ➤ Se han brindado actividades de capacitación e información en temas de salud, haciéndolas extensivas a nuestros proveedores. ➤ El área de Compras mantuvo un control sobre los proveedores. ➤ Se mantuvo la colaboración con la Parroquia Nuestra Señora del Valle de la Diócesis de Lomas de Zamora, ubicada en la localidad de Ezeiza, Pcia. de Bs.As. ➤ Colaboración económica para los damnificados de los terremotos de Haití y Chile. ➤ Preparación de material para capacitación sobre la importancia de la

	<p>donación de órganos.</p> <p><u>11- Gestión de la Calidad:</u> Seguimos ofreciendo un servicio de excelencia con el objetivo de mantener la satisfacción de nuestros clientes, basándonos en la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Integrado que comprende a la Gestión de la Calidad, a partir de una consolidación de todos los procesos que componen el sistema.</p>
DESEMPEÑO	<p><u>1- Sistema de Gestión Integrado (S.G.I.):</u> En 2010, nuestro S.G.I. ha superado exitosamente la Auditoría Externa de Recertificación realizada en el mes de mayo por un importante organismo certificador, en base a los requisitos establecidos por las normas internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Como resultado hemos obtenido los tres recertificaciones con vigencia hasta el 15/06/2013. También ha sido evaluado en otras oportunidades, según el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 70 auditorías internas realizadas por auditores calificados, integrantes de la organización. ➤ 3 auditorías realizadas por nuestros clientes. ➤ 3 participaciones en auditorías externas realizadas por organismos certificadores de nuestros clientes, de las cuales hemos recibido agradecimientos. <p><u>2- Selección de Personal:</u> Nuestra empresa cuenta con personal femenino en las áreas operativas, administrativas y gerenciales, lo que respalda nuestra posición de igualdad de tareas y remuneración entre el hombre y la mujer. En este sentido, cabe señalar que nuestra dotación total de personal en la actualidad, está compuesta por 1.038 masculinos y 1.181 femeninos. De esta manera, el sexo femenino representa el 53,22% del personal empleado. Además, contamos con personal de nacionalidad extranjera que en la actualidad asciende al 3% del total, siendo el único requisito de ingreso, tener la documentación de identidad en regla.</p> <p><u>3- Capacitación al Ingreso del Personal:</u> Al momento de ingresar a la empresa, todo el personal recibe una capacitación que incluye los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Introducción a las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 · Aspectos Ambientales · Optimización de Recursos · Introducción a la Seguridad · Trabajo Seguro · Uso de Elementos de Protección Personal · Riesgo Mecánico · Sistema Integrado · Introducción al Personal Ingresante · Reglamento Disciplinario · Política Integrada · Riesgo Eléctrico · Ruidos · Cuidado de la Salud · Primeros Auxilios · Prevención de Accidentes In-Itínere · Procedimiento sobre el Uso de Escaleras · Manejo de Residuos



- Riesgos por Esfuerzos Físicos
- Manejo de Productos Químicos
- Procedimiento ante un Accidente
- Responsabilidad Social Empresaria

Como adicional, los que ingresan a trabajar en servicios como laboratorios, hospitales, plantas automotrices o plantas industriales, reciben capacitaciones en procedimientos especiales y, cuando corresponde, las especificadas por los clientes en particular; también si van a estar expuestos a riesgos específicos como, por ejemplo, trabajos en altura o trabajos de jardinería.

Junto con esta capacitación de ingreso, se hace entrega de un ejemplar del Manual de Inducción que comprende todos los temas tratados y, en caso de que corresponda, material adicional de capacitaciones específicas. El tema de "Responsabilidad Social Empresaria", incluido desde 2009, trata el compromiso de la empresa en esta materia, principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos e importancia de los mismos y Derechos de los Niños.

En 2010, se han totalizado 3.000 horas en capacitaciones de ingreso.

4- Programa Anual de Capacitación:

A continuación se nombran algunos de los temas que formaron parte del Programa Anual de Capacitación 2010:

Temas	Total de horas hombre de capacitación
Calidad y Generales: <ul style="list-style-type: none"> · Política Integrada · Instrucciones de Trabajo · Dilución de Productos · Procedimientos Generales: "Inspección de Servicios e "Identificación y Trazabilidad" · Escuelita de Coordinadores · Interpretación de ISO 9001:2008 · Auditor Interno de ISO 9001:2008 · Limpieza de Baños y Vestuarios · Buenas Prácticas de Manufactura · Mundo Volkswagen (C.I.C.) · Manejo de Máquinas de Destapación con Encendido Neumático · Limpieza del Sector Fraccionamiento de Materias Primas GSK · Aprendiendo a Capacitar · Uso de Desmalezadora – Uso de Cortadora de Pasto · Examen Práctico de Conducción de Autoelevadores VW CIC · Normas Generales de Trabajo / Normas GSK · Buenas Prácticas Operativas SENASA · Brigada de Emergencia (MBA) · Control de Medición de Aislación · Inspecciones en Lugar de Trabajo · Normas de Competencia – Trabajador de Maestranza · Inducción de Tareas para el Personal de GSK · Normas GMP · El Mantenimiento como Proceso (GSK) · El Rol del Líder y la Gestión de Personas · Tareas a Desarrollar en Entretecho Técnico GSK · Aprender en Equipo (AUREN) 	3.305,25
Higiene y Seguridad: <ul style="list-style-type: none"> · Plan de Evacuación y Simulacro · Uso de Matafuegos · Uso de Tarjetas Indicadoras de Peligro · Trabajos en Altura 	13.430,50

	<ul style="list-style-type: none"> · Seguridad Vial · Prevención de Accidentes in Itínere · Ruidos · Seguridad y Manejo de Máquinas y Herramientas · Seguridad en las Manos · Uso de Elementos de Protección Personal · Riesgos por Esfuerzos, Ergonomía · Manejo Defensivo · Uso de Autoelevadores · Manejo de Residuos · Trabajo Seguro · Seguridad en Limpieza de Granalladora · Control de Derrame de Ácido Nítrico · Procedimiento sobre el Uso de Escaleras · Manipulación de Rejas · Normas Generales de Seguridad para la Limpieza de Hospitales · Poda y Jardinería: Manejo de Máquinas y Herramientas · Manuales de Jardinería · Trabajos en Zonas de Tránsito Vehicular · Riesgo Eléctrico · Análisis y Estadísticas de Accidentes 2010 · Uso de Escaleras Fijas · Levantamiento y Transporte Seguro de Carga · Riesgos por Resbalones, Tropiezos y Caídas · Inducción de Seguridad Previo a la Parada de Planta · Uso de Compactadora de Residuos · Prevención de Accidentes de Tránsito (en el Ámbito Laboral) · Simulacro de Escape de Gas · Planta de Gas Licuado de Petróleo Blevé y Normas de Seguridad para la Limpieza del Sector · Golpes y Choques contra Objetos · Prevención de Accidentes en Tareas de Mantenimiento · Limpieza de Techo de HRSG y Ducto de Gas (Plano Inclinado) 	
	Salud: <ul style="list-style-type: none"> · Protección solar: Trabajos al Aire Libre · Verse Bien (hábitos que se pueden mejorar para tener una vida más saludable) · Alcohol, Droga, Sida y Tabaco · Campaña de Prevención contra el Dengue · Prevención H1N1 · Prevención Gripe A H1N1 II · Introducción a los Primeros Auxilios · Prevención de Accidentes en el Hogar · Charla Cáncer de Mama 	4.009,50
	Responsabilidad Social: <ul style="list-style-type: none"> · Programa de Capacitación en Responsabilidad Social Empresaria para PyMEs · Responsabilidad Social Empresaria y Desarrollo Humano · Taller de Entrenamiento en el Uso de las Guías para Empleadores para Eliminar el Trabajo Infantil 	11,00
	Total	20.860,75
5- Becas y Apoyo en Formación para el Personal: Por un lado, se ha dado continuidad al otorgamiento de becas para el seguimiento de carreras universitarias aranceladas por parte del personal, al igual		

que en años anteriores, sin condicionamientos. Además, se ha asignado una nueva beca a una operaria, interesada en iniciar la carrera de Tecnicatura en Seguridad e Higiene en el Trabajo. De esta manera, la cantidad de becas en carreras universitarias asciende a 5.

Por otra parte, 11 operarios que se desempeñan en la prestación de distintos servicios han participado de la iniciativa de capacitación “Normas de Competencia – Trabajador de Maestranza” en el marco de un proyecto elaborado en conjunto con el Sindicato de Obreros de Maestranza (S.O.M.); el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación; y la Asociación de Empresas de Limpieza (ADEL). Como resultado han recibido una certificación de competencias que les brinda un importante aval para sustentar sus experiencias laborales, aportando el reconocimiento que estas nobles tareas deben tener.



Acto de entrega de “Certificados Oficiales de Competencia”

6- Comunicaciones:

Se mantiene una eficaz atención personal y en forma telefónica, a diario, abierta a responder todas las consultas del personal, evacuando sus inquietudes de toda índole. Para ello, la Oficina Central de Linser cuenta con todos los medios de comunicación necesarios para facilitar dicha interacción. Además, supervisores y coordinadores operativos, y demás personal que no se desempeña en Oficina Central, también disponen de varios medios: telefonía celular, correo electrónico y sistema web.

Se realizan reuniones mensuales entre los referentes operativos, sus superiores y responsables de recursos humanos, a fin de tratar todos los temas que van surgiendo.

En base al desafío asumido de ampliar los canales de comunicación con el personal, en 2010 se ha planificado la publicación de un boletín informativo semestral. A enero de 2011, se ha diseñado y publicado 2.500 ejemplares de la 1ª Edición de “Notilinser” que fueron distribuidos a la totalidad del personal de la empresa, sin distinción de puesto, jerarquía o lugar de trabajo.

Por otra parte, nuestro personal y proveedores conocen y se alinean a los términos de nuestra Política Integrada.



7- Áreas de Trabajo:

Se mantiene la prohibición de fumar en los establecimientos de Linser. Se han realizado actividades de concientización, que incluye distribución de material

	<p>didáctico acerca de las consecuencias para la salud, con el fin de ayudar a los que fuman a dejar hacerlo. En 2010, se han dedicado 619,5 horas hombre de capacitación al respecto.</p> <p>8- <u>Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional:</u> Con el fin de mantener actualizado el Sistema de Gestión, se han desarrollado actividades entre las que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación de la Política Integrada que involucra al personal, y que muestra el compromiso de realizar las acciones adecuadas destinadas a la prevención de lesiones y enfermedades del personal y otras partes interesadas. En las dos Revisiones por la Dirección efectuadas en el año (14/01 y 17/05/2010), ha determinado que la Política Integrada – Revisión 04 – se encuentra en concordancia con las intenciones globales, objetivos y orientación de Linser. ➤ Se ha comunicado la Política Integrada a la totalidad del personal y proveedores de servicios y de productos críticos. ➤ La Dirección verifica continuamente la comprensión de la Política Integrada por parte del personal de Linser, en todos los niveles de la organización, y concluye que es interpretada por la totalidad del personal. ➤ Se mantienen actualizadas las plantillas de identificación y evaluación de cumplimiento de la normativa legal vigente. ➤ Se continúan desarrollando y se mantienen actualizadas las instrucciones de trabajo que incluyen las medidas preventivas y los elementos de protección personal que se deben utilizar en la realización de las tareas de limpieza en los servicios. ➤ Se realizan reuniones de comité de seguridad con coordinadores y supervisores de los servicios en forma mensual, y en forma semanal entre los responsables del servicio médico, el de Seguridad e Higiene, técnicos del área de seguridad, gerentes operativos; a fin de comentar, evaluar, desarrollar, comunicar los temas de seguridad, analizando los accidentes de trabajo ocurridos, y estableciendo las medidas correctivas y preventivas para evitar la ocurrencia de nuevos accidentes no solo en el ámbito laboral, sino contemplando otros factores que son externos al mismo. ➤ Se continúa brindando soporte a los proveedores críticos en el desarrollo de los procesos de gestión fundamentales a fin de alinearlos a los de nuestra empresa. Una vez por año se verifican los avances que hayan efectuado al respecto, mediante la realización de auditorías por parte de los auditores calificados para tal fin. En 2010, se ha incorporado 1 proveedor más al Plan de Auditorías a Proveedores, ascendiendo a un total de 13 proveedores. <p>9- <u>Actividades con el Personal:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El 12/01/2010, se asignó nuevamente un monto de \$3.000.- (3.000 pesos argentinos) en concepto de previsión para gastos de ayuda solidaria para el 2010, la que tiene la finalidad de cubrir necesidades del personal de Linser, que pudieran surgir por discapacidades preexistentes. ➤ Para el Día del Niño de 2010, se han entregado a todo el personal con hijos menores de 12 años, obsequios consistentes en golosinas, juguetes y libros para fomentar la educación. ➤ Como es habitual, se ha hecho entrega de una caja de fin de año para todo el personal, contribuyendo de alguna manera con las mesas de las fiestas.
--	---

➤ En cada cumpleaños, la empresa hizo entrega de un regalo consistente en una taza de Linser, con la mención del 40º aniversario, a la totalidad del personal, llegando a los más de 2.200 empleados.

➤ En el mes de septiembre de 2010, la empresa cumplió 40 años de existencia, con un constante crecimiento no sólo económico sino también humano, por lo que se realizaron importantes fiestas para celebrar y compartir este acontecimiento que nos complace y enorgullece en gran medida.



➤ A partir del año 2010, se idearon e implementaron 2 concursos de dibujo. Una novedosa forma de invitar a participar a todos los hijos del personal entre 6 y 12 años, promoviendo la comunicación entre los trabajadores a través de una actividad orientada a fortalecer el vínculo familia-empresa; basándonos en que la familia es el núcleo de la sociedad y debemos trabajar entre todos para mantenerla íntegra en un mundo en el cada vez más los individuos se aíslan.

Ambos concursos se dividieron en 2 grupos:

- Niños de 6 a 9 años.
- Niños de 10 a 12 años.

Concursos	Grupos	Temas
Nº 1	Niños de 6 a 9 años	"LO QUE ME GUSTA DE LA ESCUELA ES..."
	Niños de 10 a 12 años	"INVENTANDO EL ESCUDO DE MI ESCUELA"
Nº 2	Niños de 6 a 9 años	NAVIDAD, PAPÁ NOEL O REYES MAGOS
	Niños de 10 a 12 años	NAVIDAD, PAPÁ NOEL O REYES MAGOS

Como resultado del Nº 1 fueron premiados 13 participantes con juegos didácticos y dispositivos MP3 según las edades, mientras que en el Nº 2 se premiaron a 38 entregando juegos de mesa y didácticos.

La excelente aceptación que tuvo el concurso Nº 1 cuyos premios fueron entregados el 20 de agosto fue una muy buena experiencia, que promovió a que se organizara el Nº 2 con motivo de las fiestas que se aproximaban entregando los premios el 15 de diciembre de 2010.

Cabe destacar que se triplicó la cantidad de participantes entre el Nº 1 y el Nº 2, lo que demuestra el creciente interés del personal en estas actividades, incentivándonos a continuar con el desarrollo de nuevas oportunidades de integración.



- Se diseñaron tarjetas navideñas con alusión al 40º aniversario de la empresa e inclusión de los dibujos pertenecientes al Concurso de Dibujo N° 2. Dichas tarjetas fueron entregadas a todo el personal junto con el recibo de haberes, la semana anterior a la Navidad.



- Se realizó la entrega de cajas de fin de año con productos para contribuir con la mesa familiar navideña.
- Durante 2010 se efectuó la programación completa de las visitas que contempló el programa "Llegar a los 2.000", el cual constó de 3 tandas de visitas a los servicios con carácter ameno conformadas según cantidad de personal:
 - servicios con más de 50 trabajadores
 - servicios entre 10 y 50 trabajadores
 - servicios con menos de 10 trabajadores

Luego, se implementó a lo largo del año las visitas del personal administrativo de Oficina Central en grupos de 2 personas a los servicios. Al final de cada visita los grupos elaboraron informes que dieron cuenta de la satisfacción que significó para todos los participantes.

A diciembre de 2010, se ha cumplido con el 72% del programa preestablecido para el año, debiendo considerar que el mismo se comenzó a implementar a partir del segundo trimestre.

10- Relaciones con la comunidad

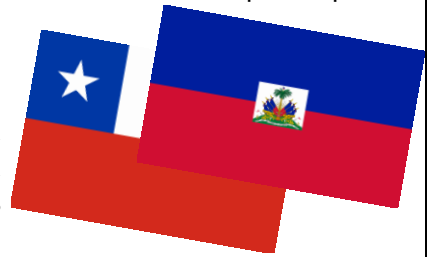
- La colaboración con el jardín de infantes “La Casita de Jesús”, incluyó la donación de libros de cuentos según títulos y autores sugeridos por los docentes, resmas de papel tamaño A4 y Oficio, juguetes y otros elementos que se detallan en la sección “Medio Ambiente” del presente informe.
- En base a la invitación efectuada a nuestros proveedores para solidarizarse con nuestro apoyo al jardín de infantes, se han conseguido donaciones de juguetes de parte de proveedores de indumentaria laboral y elementos de protección personal.
- Los detalles sobre la suscripción al Protocolo de Adhesión a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de CONAETI y los resultados alcanzados al respecto, se encuentran incluidos en la sección “Condiciones Laborales”.
- Se realizaron donaciones a las escuelas rurales Nº 563 “El Mistol” y a la Nº 93 de la localidad de Collera Huarcuna, Departamento Atamisqui, en la Provincia de Santiago del Estero, colaborando con un grupo de voluntarios organizado por un cliente de nuestra empresa, entregando artículos de limpieza como: detergente, lavandina, desodorante de pisos, desodorante de ambiente en aerosol, escobas de paja, plumeros, lampazos, bolsas de residuos, trapos rejillas, baldes de plástico y secadores.
- Como resultado de la revisión de las “Bases para la Contratación de Servicios”, las mismas se han encontrado adecuadas y vigentes a las necesidades de la empresa, y a los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
Además, se efectuaron auditorías a los proveedores de servicios como parte del Plan Anual de Auditorías a Proveedores, verificando que los mismos mantengan las condiciones de trabajo alineadas con todas las disposiciones legales de seguridad e higiene y laborales en general.
En particular, para la realización de limpieza de vidrios en altura, provista por empresas contratistas, se ha aplicado un registro para que el supervisor y coordinador a cargo del servicio donde se efectúe, realicen una verificación de cumplimiento de las medidas de seguridad y de calidad que deben ser observadas por el proveedor.
- Actividades de capacitación e informativas vinculadas a la salud, desarrolladas en colaboración con un profesional médico.

Temas	Cantidad de personal capacitado	Cantidad de horas/hombre de capacitación impartidas
Protección solar: Trabajos al Aire Libre	42	19,0
Verse Bien	1.548	774,0
Alcohol, Droga, Sida y Tabaco	1.240	620,0
Campaña de Prevención contra el Dengue	1.704	852,0
Prevención H1N1	61	30,5
Prevención Gripe A H1N1 II	1.192	596,0
Introducción a los Primeros Auxilios	2	8,0
Prevención de Accidentes en el Hogar	2.200	1.100,0
Charla Cáncer de Mama	10	10,0

Al igual que el año anterior, se cumplió con lo proyectado respecto de la invitación a los proveedores a que participen de capacitaciones sobre salud. También se puso énfasis en el envío de material didáctico para su distribución entre su personal. El Dr. Gustavo Grabivker, director del Centro Médico del Plata (CEMEPLA), a partir de nuestra solicitud, nos remitió sugerencias médicas y material para el desarrollo de los contenidos. Como se puede observar, se continuaron las campañas informativas sobre

medidas preventivas y de control sobre el Dengue y la Gripe A H1N1.

- En forma periódica, nuestros proveedores más significativos fueron evaluados y aprobados de acuerdo al Plan de Evaluación de Proveedores desde el área de compras de la empresa.
- Durante 2010, se ha continuado colaborando en las actividades desarrolladas por la Parroquia Nuestra Señora del Valle de la Diócesis de Lomas de Zamora, ubicada en la localidad de Ezeiza, Provincia de Buenos Aires, con la impresión de folletería y distribución a la comunidad, comunicando los servicios y actividades llevadas a cabo en la Parroquia.
- El 01/06/2010, se envió colaboraciones económicas a los damnificados de los terremotos de Haití y Chile, conformada en una parte por la contribución de la empresa y en otra por el aporte voluntario de los trabajadores. De esta manera, con nuestro humilde pero sincero aporte nos sumamos a la comunidad internacional en el apoyo a nuestros hermanos que sufrieron estas catástrofes.
- Hacia fines de 2010, se ha planificado e iniciado el desarrollo de material de capacitación sobre la donación de órganos.



12- Gestión de la Calidad:

Los progresos que se vinculan al área de Calidad, se desprenden de la interrelación de las diversas áreas y de la aplicación de los principios de la mejora continua, con el compromiso y participación constante del personal involucrado.

A través de las Encuestas de Satisfacción al Cliente, se obtiene un feedback inmediato de las percepciones sobre la calidad de nuestro servicio, así como también se detectan y dan tratamiento a los reclamos, inquietudes y necesidades de nuestros clientes.



Entrega de donaciones al jardín de infantes "La Casita de Jesús".

Nuestros desafíos:

- Mantener la previsión anual para cobertura de gastos de ortopedia para el personal que lo necesite.
- Mantener la proporción entre personal femenino y masculino.
- Consolidar los avances logrados respecto de la ampliación de los canales de comunicación con el personal.
- Continuar desarrollando actividades de integración entre el personal.
- Continuar desarrollando nuevos temas sobre derechos humanos y cuidado de la salud.
- Concientizar sobre la importancia de la donación de órganos.
- Mantener el proyecto de armar un “Rincón Literario”, facilitando el acceso al personal y sus familias a bibliografía de interés general, estimulando la lectura.
- Continuar con el plan de becas para la realización de carreras o cursos por parte del personal, incentivando al personal en su desarrollo intelectual y profesional.
- Mantener charlas sobre el cuidado de la salud.
- Continuar colaborando con el personal en las celebraciones de fin de año.
- Establecer como propósito permanente la entrega de un regalo de cumpleaños para todo el personal.
- Difundir los beneficios de las actividades deportivas para la salud y fomentarlas entre el personal.

CONDICIONES LABORALES



PRINCIPIO Nº 3	LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA LIBRE ASOCIACIÓN SINDICAL Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.
COMPROMISO	Mantener el respeto del derecho de los trabajadores a la libre asociación sindical, permitiendo un continuo feedback y apoyando la negociación colectiva.
PROCESOS	La libre afiliación y el ejercicio de la negociación colectiva son considerados como una oportunidad para proponer un diálogo constructivo en lugar de confrontativo, esto libera la energía necesaria para formular las soluciones que benefician a los trabajadores, y a la empresa en su conjunto.
ACTIVIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1- Nuestro personal se encuentre incluido en Convenios Colectivos de Trabajo. 2- Realizamos periódicas reuniones con los representantes del Sindicato de Obreros de Maestranza. 3- Semanalmente nos reunimos con los delegados gremiales elegidos libremente por los trabajadores, quienes nos acercan las inquietudes de los mismos. 4- Continuamos asesorando a la totalidad del personal ingresante a la empresa, acerca de los beneficios de su afiliación al sindicato y sobre los trámites para llevarla a cabo.
DESEMPEÑO	<ol style="list-style-type: none"> 1- Existen a la fecha 99,41% de los 2.219 trabajadores encuadrados dentro de Convenios Colectivos de Trabajo, de acuerdo a su actividad: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comercio = 3,38% ➤ Maestranza = 87,42% ➤ Sor y Br (Barrido) = 5,05% ➤ SOELSAC = 3,56% 2- Nuestra organización, juntamente con los representantes del Sindicato de Obreros de Maestranza, llegamos a consensuar mayores beneficios económicos para los trabajadores. 3- Durante el año 2010, la empresa afianzó su relación con los nuevos

	<p>delegados gremiales. En dicho año se celebraron elecciones en forma armoniosa y transparente, donde cada trabajador por medio del voto directo y secreto en su lugar de trabajo, pudo elegir a su Delegado.</p> <p>De los postulantes fueron electos 3 para ejercer la función y con el mandato correspondiente según indica la Ley y el Convenio Colectivo de Trabajo.</p> <p>4- Al 31/12/2010, el 86,07% de nuestro personal se encuentra afiliado al Sindicato.</p>
--	---

Nuestros Desafíos:

- Seguir manteniendo un buen clima de trabajo entre nuestros trabajadores y representantes sindicales, a través del diálogo permanente con el fin de conocer sus inquietudes y cumplir sus expectativas.
- Aportar capacitaciones para el desarrollo y crecimiento de nuestros trabajadores.

PRINCIPIO Nº 4	LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO.
COMPROMISO	No contratar personal en forma desleal, ocultando las verdaderas condiciones de trabajo. Evitar toda situación de trabajo esclavo.
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> - En conformidad con otras áreas de la empresa, se monitorea las condiciones de trabajo y el trato que los inmediatos superiores dispensan a los trabajadores a su cargo. - La relación de trabajo entre el personal y Linser es elegida libremente, no existiendo ningún tipo de amenaza y mal uso, y contemplando las normas de protección.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> 1- Cumplimiento de lo que establece la Ley en cuanto al descanso entre jornadas laborales. 2- Respeto de las horas semanales de trabajo según los límites legales y de los períodos de vacaciones. 3- El personal percibe sus haberes en forma anticipada a la fecha límite establecida por la normativa vigente. 4- Realización de las tareas en un marco de seguridad para nuestro personal, minimizando los riesgos implícitos. 5- En el año 2010, la empresa pudo afianzar aún más el diálogo con sus trabajadores, escuchando sus inquietudes más allá del plano laboral, en su vida personal, tratando de asesorar y brindarles todo nuestro apoyo, y en muchos casos brindándole la solución. 6- Mejora de los sistemas de control permanente desde las áreas de Recursos Humanos, Supervisión y Gestión Integrada, realizando periódicas verificaciones de las condiciones en que el personal realiza las tareas, para asegurar que se realizan en forma adecuada, sin presiones ni malos tratos por parte de nuestro personal de coordinación. 7- Mantenimiento de la interacción con clientes y proveedores con el fin de asegurar idénticas condiciones dentro de nuestra cadena de valor. 8- Modalidades de contratación honestas.
DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> 1- Linser asegura al trabajador el tiempo mínimo que necesita para recuperarse del esfuerzo psicofísico efectuado durante la jornada de trabajo y ocuparse de cuestiones particulares como, por ejemplo: su vida familiar, esparcimiento, educación, etc.

	<p>Para ello, entre el cese de una jornada y el comienzo de la siguiente se respeta en todos los casos, una pausa no inferior a 12 horas.</p> <p>2- Todos los empleados de Linser no superan las 44 horas de trabajo semanales. En cuanto a los períodos de descanso anual, se tiene buena predisposición para la elección de las fechas.</p> <p>3- Linser ha adoptado una medida que fue muy bien recibida por la totalidad del personal (asalariado mensualmente), consistente en abonarles antes del 4^{to} día hábil del mes siguiente al correspondiente a la prestación. En cuanto la empresa ha contado con la disponibilidad de fondos para afrontar dichas obligaciones, se han abonado las remuneraciones en forma anticipada, sin esperar al límite fijado por la normativa vigente.</p> <p>4- Para que el personal desarrolle sus tareas en un marco de seguridad, se toman las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrega de los EPP de acuerdo a la tarea a desarrollar, especificados en las instrucciones de trabajo respectivas, llevando un control riguroso de las entregas mediante la registración respaldatoria en soportes de papel y sistema. ➤ Capacitación en cuidados de seguridad y salud ocupacional, desde el ingreso del personal y en forma periódica, de carácter general y específico según la tarea y el ámbito donde se desempeñe: oficina, hospital, laboratorio, plantas industrial o automotriz. Los temas desarrollados durante 2010, se detallan en la sección “Derechos Humanos” de la presente. ➤ Mención de este Principio N° 4 en el nuevo boletín informativo semestral “Notilinser”, editado en el mes de enero de 2011, con una emisión 2.500 ejemplares para hacer extensivo a la totalidad de nuestro personal. De esta manera, les comunicamos nuestro compromiso de eliminar el trabajo forzado y compulsivo. <p>5- Entre las acciones de apoyo de la empresa a sus trabajadores, se pueden señalar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaboración con una operaria de limpieza de un servicio, que sufrió el incendio de su vivienda, regalándole todos los materiales para refaccionarla. ➤ Ayuda económica a otro operario que sufrió un siniestro similar, cuyo suceso fue conocido por la empresa con mayor posterioridad por lo que esta fue la única forma. ➤ En general, ante fallecimientos siempre se colabora, ya sea mediante auxilio para la realización de todos los trámites y sepelios, apoyo psicológico y buena disposición para otorgar licencias. Entre los numerosos casos ocurridos este año, se puede mencionar el de una operaria que sufrió la pérdida de su bebé. <p>6- El sistema de control permanente de las condiciones en que el personal realiza las tareas incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cada 3 meses se realiza la “Escuelita de Coordinadores”. Esta actividad dura 2 días y está orientada a la preparación de los trabajadores elegidos por sus inmediatos superiores para asumir las nuevas responsabilidades como coordinadores en los servicios de limpieza. En la misma, se aborda, entre otros temas, el del buen trato del personal a cargo; y se hace entrega a los participantes del “Manual para el Coordinador de Limpieza” (MC C ,MA y SSO 015) que lo incluye, fomentando un clima de convivencia y comunicación entre los equipos de trabajo. ➤ Visitas del supervisor, en forma diaria o semanal, según el servicio de acuerdo a lo establecido en el procedimiento general PG 8.2.4 – “Inspección de Servicios”. En tales visitas, el supervisor controla que el
--	--

	<p>personal realice las tareas en un clima de armonía, sin maltratos ni presiones.</p> <p>➤ Las Auditorías del Sistema de Gestión Integrado también contemplan la verificación de cómo se coordinan las tareas, a fin de evitar el trabajo forzado de cualquier índole.</p> <p>Como resultado de estas acciones, en ningún caso se detectó o denunció alguna forma de trabajo forzado o maltrato de superiores, durante el año 2010.</p> <p>7- Durante 2010, se han realizado 13 auditorías a proveedores contemplando las verificaciones de horario del personal, registración, inexistencia de trabajo infantil, etc. y las recomendaciones al respecto, dando continuidad a las iniciativas desarrolladas en años anteriores. No se han reportado casos de trabajo forzado u obligatorio, ni de incumplimiento de la reglamentación.</p> <p>8- En ningún caso, se coarta la libertad de nuestros trabajadores, ni se aplican cualquiera de los métodos imperantes en la actualidad, como retención de documentos, extorsiones o condicionamientos.</p>
--	---

Nuestros desafíos:

- Mantener nuestro compromiso de evitar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.
- Mejorar los sistemas de control permanente desde las áreas de Recursos Humanos, Supervisión y Gestión integrada, realizando periódicamente verificaciones de las condiciones en que el personal realiza las tareas, para asegurar que se realizan en forma adecuada, sin presiones ni malos tratos por parte de nuestro personal de Coordinación.
- Controlar las formas de contratación.

PRINCIPIO Nº 5	LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN EFECTIVA DEL TRABAJO INFANTIL.
COMPROMISO	Reafirmar nuestra adhesión a los términos establecidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, la cual define los Derechos Humanos básicos que disfrutaban los niños y niñas en todas las partes del mundo, poniendo énfasis en hacerla extensiva en la mayor medida posible a nuestra cadena de valor.
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> - Es condición necesaria de empleo ser mayor de 18 años. - La organización ha suscripto a la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil promovida por CONAETI. - Auditorías a proveedores que incluyen la verificación al respecto.
ACTIVIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1- Promoción de la abolición efectiva del trabajo infantil con enfoque prioritario hacia nuestros grupos de interés externos. 2- Continuación de la comunicación a la totalidad del personal de la empresa sobre los Derechos del Niño promovidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas. 3- Suscripción al Protocolo de Adhesión a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil (CONAETI) y actividades realizadas al respecto. 4- Realización de actividades con una institución educativa pre-primaria a fin de colaborar proporcionando medios para la realización de sus objetivos. 5- Mantenimiento de un sistema de control de edades del personal.

DESEMPEÑO	<ol style="list-style-type: none"> 1- A medida que avanzamos en estas actividades, vamos ampliando nuestra área de acción, llegando cada vez a mayor cantidad de proveedores, asegurándonos a través de las auditorías periódicas que les realizamos, que los productos o servicios que nos proveen son “Sin Trabajo Infantil”, y además concientizándolos en la necesidad de que ellos a su vez se aseguren de la misma manera con sus proveedores. El plan anual de auditorías específico de 2010 alcanzó a 13 proveedores, uno más que el año anterior. También con nuestros clientes, continuamos involucrándolos en forma escalonada, aunando esfuerzos y colaborando en la medida que interactuamos en estos temas. 2- Se ha tratado el tema de los Derechos del Niño por diversos medios, a fin de mantenerlo vigente entre todo el personal de la empresa, lo cual aporta también en alguna medida en el alcance a sus familias y a la comunidad en general a través de la transmisión oral por la red de contactos personales particulares. Entre las formas que se utilizaron para su difusión, se pueden mencionar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se han distribuido afiches referentes al tema. ➤ Se ha incluido una sección específica en el primer boletín informativo semestral “Notilinser”, editado en el mes de enero de 2011, puntualizando los principios fundamentales de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño. 3- Con fecha 28/06/2010 hemos participado del acto de Suscripción del Protocolo de Adhesión a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, realizado en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, presidido por el Ministro de Trabajo, Dr. Carlos Tomada, y firmando por parte de nuestra empresa, la Directora Elba Bocafusca, reafirmando el compromiso de nuestra empresa en apoyar las actividades que venimos desarrollando. Con el objetivo de erradicar progresivamente el trabajo infantil en las provincias de Salta y Jujuy el Ministerio de Desarrollo Social, a través de la Secretaría Nacional de la Niñez, Adolescencia y Familia, suscribió un convenio con la Cámara del Tabaco de Salta, para poner en marcha los Jardines de Cosecha donde concurren niños y niñas que habitan las zonas rurales a realizar actividades recreativas y culturales. Estos lugares permiten que los niños no tengan que ir con sus familias a cosechar o quedarse en sus casas solos o al cuidado de sus hermanos. De esta manera se busca prevenir situaciones de trabajo infantil tanto doméstico como rural, atendiendo a que los niños y niñas que trabajan en las cosechas se ven expuestos a situaciones de alto riesgo relacionadas con la salud como accidentes, intoxicaciones, insolación, deshidratación, etc. Hemos desarrollado un programa de colaboración con dichos jardines a concretarse en primera instancia para los primeros días del mes de enero 2011, a partir del cual se realizarán donaciones, en esta oportunidad para 7 localidades de la Provincia de Salta y 3 de Jujuy siendo la cantidad de niños que participan en estos jardines de alrededor de 650. En estos jardines los niños aprenden a tocar instrumentos musicales, realizan artesanías y distintas actividades deportivas y recreativas. Por otra parte, un representante de nuestra empresa ha participado del “Taller de entrenamiento en el uso de las Guías para Empleadores para eliminar el trabajo infantil” desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) con el objetivo de entrenar a los participantes en la aplicación de las guías para empleadores para fomentar la prevención y erradicación del trabajo infantil, tanto a nivel interno como externo, tratando de llegar a toda la cadena de suministro. En el mismo, nos
------------------	--

brindaron material didáctico para aplicar en capacitaciones y las guías para ayudar a encarar esta compleja problemática que aún continúa en plena vigencia.



Acto de Suscripción del Protocolo de Adhesión a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil

- 4- Continuamos apoyando la labor tan importante que realizan las docentes que llevan adelante el Jardín de Infantes “La Casita de Jesús” en la localidad de Ezeiza, Provincia de Buenos Aires, realizando diversas actividades de capacitación orientadas al cuidado del Ambiente, proyectando a los niños dibujitos animados sobre el cuidado del ambiente, dando charlas con profesionales especialistas en el tema, realizando donaciones de golosinas, juguetes y libros para apuntalar esta tarea tan noble llevada a cabo día a día por las maestras y directora del Jardín.



- 6- El trabajador más joven de la empresa que ingresó el 23/11/2010 tiene 18 años.

Nuestros desafíos:

- Acrecentar el desarrollo de actividades como de integrantes de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de la CONAETI.
- Difundir entre proveedores y clientes las intenciones de CONAETI, dando a conocer el trabajo realizado e invitándolos a sumarse a la red.

PRINCIPIO Nº 6	LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN MATERIA DE EMPLEO Y OCUPACIÓN.
COMPROMISO	Mantener nuestra convicción de no efectuar ni auspiciar ningún tipo de discriminación basada en la participación en sindicatos, afiliación política, edad, género, creencias religiosas, origen (social o étnico) al contratar, remunerar, entrenar, promocionar, despedir, o jubilar a su personal. Sostener un ambiente de inclusión, igualdad de oportunidades y satisfacción laboral, el cuidado de la salud y seguridad en el trabajo, así como el balance entre la vida laboral y personal. Mantener abiertos los canales de comunicación con los empleados para promover su integración.
PROCESOS	Los procesos de selección y promoción se efectúan en igualdad de condiciones y oportunidades, sin discriminación, aceptando la diversidad, basándose en la identificación de personas comprometidas con el desarrollo personal, profesional y organizacional.
ACTIVIDADES	<ol style="list-style-type: none">1- Lanzamiento e implementación del Programa “Llegar a los 2.000” con la finalidad de integrar al personal, logrando un acercamiento entre los administrativos de Oficina Central y el personal operativo que presta servicios en los diversos establecimientos de los clientes.2- Desde el 29/07/2010, nuestra web cuenta con un espacio accesible a toda la comunidad para que todo aquel que desee cargar su currículum vitae en la base de datos de la empresa, pueda hacerlo fácilmente.3- Tanto en el proceso de selección como en el desempeño dentro de la organización, no se somete al personal a ningún tipo de cuestionario sobre temas como ideologías políticas, creencias religiosas, condiciones sexuales o nivel socioeconómico. Tampoco se realizan discriminaciones por raza, nacionalidad, discapacidad o género.4- Promoción y apoyo en formación del personal sin distinción de niveles jerárquicos.5- Se continúa trabajando en gran medida con los valores y competencias de liderazgo, sobre todo con el personal que realiza reportes directos promoviendo la comunicación bidireccional entre empleados y jefes.6- Entrega de un regalo de cumpleaños para cada trabajador de Linser con la mención del 40º aniversario de la empresa.

DESEMPEÑO	<p>1- El programa “Llegar a los 2.000” también resultó en un beneficio en cuanto a la integración del personal, sin discriminación de puestos y jerarquías.</p> <p>2- A diciembre de 2010, el sitio de Internet de Linser (www.linser.com.ar) recibe un promedio de más de 700 visitas mensuales. En el mismo, fueron cargados un total de 557 currículum vitae.</p> <p>3- A la fecha no se registraron denuncias por situaciones de discriminación en materia de empleo y ocupación, tanto en el ingreso como en el desarrollo de las tareas.</p> <p>En cuanto a igualdad de género, se evidencia que en la actualidad el directorio está compuesto por mayoría de mujeres, mientras que en los cargos jerárquicos ascienden al 38%. Las remuneraciones del personal femenino no difieren del masculino.</p> <p>4- Se verifica que la incorporación de personal externo para un puesto determinado se realiza luego de analizar y llegar a la conclusión de que no sea posible la promoción del personal interno. Se verifican muchos casos de otorgamiento de becas para la realización de carreras universitarias aranceladas y cursos para aumentar la competencia del personal; se incluyen casos de personal operativo, interesado en iniciar, por ejemplo, Seguridad e Higiene.</p> <p>Durante el año 2010, es destacable el curso de “Normas de Competencia” del Trabajador de Maestranza que realizaron varios operarios de nuestra empresa, desarrollado por el Sindicato de Obreros de Maestranza (S.O.M.), un proyecto acordado conjuntamente con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación y la Asociación de Empresas de Limpieza (ADEL). El mismo tuvo entre otras finalidades la de aportarle profesionalidad a los trabajadores de maestranza, con la aplicación de las normas fijadas por el S.O.M., y certificación de competencia, lo que va a redundar en una ventaja para los que la recibieron, no solamente desempeñándose dentro de la organización, sino a futuro en el caso de necesitar avalar sus experiencias. Es una forma novedosa de reconocer el carácter profesional que también se merecen estos trabajos.</p> <p>Otro curso que es relevante mencionar es el brindado por la consultora Auren en diciembre, denominado “Aprender en Equipo”, dirigido a supervisores y coordinadores operativos, con el objeto de promover la comunicación, colaboración y el trabajo en equipo.</p> <p>5- Continuamos alentando a los trabajadores en la participación de la redacción de las instrucciones de trabajo, los relevamientos de riesgos y de aspectos ambientales de cada puesto de trabajo. Se mantiene una asidua comunicación en todos los niveles de la empresa con los superiores inmediatos.</p> <p>6- El regalo de cumpleaños consistente en una taza de Linser con motivo del 40º aniversario de la empresa, se hizo entrega a todo el personal sin distinción de puesto y jerarquía.</p>
------------------	--

Nuestros desafíos:

- Continuar promoviendo la diversidad y la igualdad de oportunidades.
- Garantizar un entorno laboral en el que no tienen lugar las actitudes discriminatorias, por sexo, origen étnico, credo, edad, religión, discapacidad, inclinación política o sexual, nacionalidad, estado civil o nivel económico.

- Cumplir rigurosamente con la legislación vigente donde opera los convenios, disposiciones legales y reglamentarias de carácter laboral en materia de trabajo infantil y forzado, apoyando su total y completa eliminación.
- Para asegurar el cumplimiento de las obligaciones se podrán a disposición de los empleados varios canales donde puedan poner de manifiesto aquellas situaciones éticamente cuestionable de acuerdo al código de conducta, incluyendo aquellos de los que pudiera derivar en cualquier vulneración de los derechos humanos.

“Si supiera que el mundo se ha de acabar mañana, yo hoy aún plantaría un árbol.”

Martin Luther King, Jr.

MEDIO AMBIENTE



PRINCIPIO N°7	LAS EMPRESAS DEBERAN APOYAR UN ENFOQUE PREVENTIVO FRENTE A LOS RETOS MEDIOAMBIENTALES.
PRINCIPIO N°8	LAS EMPRESAS DEBEN ADOPTAR INICIATIVAS PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.
PRINCIPIO N°9	LAS EMPRESAS DEBEN ALENTAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS DEL AMBIENTE.
COMPROMISO	<p>Continuar realizando los análisis de procesos, productos, servicios e insumos, para asegurar la calidad requerida, prevenir la contaminación y minimizar los impactos ambientales.</p> <p>Mantener vigente el interés del personal, clientes, proveedores y subcontratistas por el cuidado ambiental.</p>
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none">- Mantenemos un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma ISO 14001:2004.- Se mantienen identificados y evaluados los Aspectos Ambientales, así como también los Objetivos y Programas Ambientales.- Nuestra Política Integrada (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional) incluye el compromiso de desarrollar nuestras actividades en forma sustentable, con la participación de la totalidad del personal de la empresa.- Se programan actividades internas y externas de concientización.
ACTIVIDADES	<p>1- <u>Sistema de Gestión Ambiental:</u> Mantenemos desde el 03/07/2007 un Sistema de Gestión Ambiental, certificado bajo norma ISO 14001:2004 para lograr el desarrollo sostenible de nuestras actividades.</p> <p>2- <u>Identificación de Aspectos Ambientales, y desarrollo y cumplimiento de Planes Asociados:</u> Se continúa identificando y evaluando los aspectos ambientales relativos a las diversas acciones de procesos o infraestructura, determinando en cada uno de ellos, objetivos, metas y programas específicos, en base a la metodología establecida.</p>

	<p>3- <u>Aplicación y comunicación de la Política Integrada de la empresa:</u> Nuestra Política Integrada establece los lineamientos en materia ambiental para la implementación de las acciones que desarrolla la empresa, y refleja claramente el compromiso de la Alta Dirección con la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos legales y la prevención de la contaminación. Durante el año 2010, fue revisada en las 2 reuniones de Revisión por la Dirección que se realizaron, encontrándose en concordancia con las intenciones globales, objetivos y orientación de Linser. Además, se verifica continuamente la comprensión de la Política Integrada por parte del personal de Linser, en todos los niveles de la organización. A los proveedores también es recordada en oportunidad de las visitas a sus establecimientos.</p> <p>4- <u>Desarrollo de instrucciones de trabajo para el control operacional:</u> Para cada una de las tareas que se llevan a cabo en los establecimientos de nuestros clientes, se desarrollan Instructivos de Trabajo que incluyen los aspectos medioambientales a tener en cuenta al momento de la realización de los servicios. El contenido de estos instructivos, es transmitido al personal mediante capacitaciones a través de sus coordinadores y supervisores.</p> <p>5- <u>Mediciones de contaminantes en ambientes de trabajo, establecimiento de objetivos y metas, y planificación:</u> La identificación y evaluación de Aspectos Ambientales se basan en informaciones provistas por el cliente, dado que los ambientes donde se desempeñan mayormente nuestros trabajadores les pertenecen. Tales Evaluaciones Ambientales constituyen una herramienta práctica para la identificación de Aspectos Ambientales, y para evaluar/ponderar los potenciales impactos ambientales asociados a dichos aspectos. El Sistema de Gestión suscripto por Linser alienta su desarrollo aún cuando no existan obligaciones legales al respecto. En caso de sí existir las mismas, su desarrollo es un requisito mandatorio para el Sistema de Gestión. Asimismo, se realiza medición y seguimiento del desempeño ambiental en forma sistemática, para lo cual se recopila información en forma regular, siendo estas mediciones tanto cuantitativas como cualitativas con la finalidad de hacer el seguimiento de distintos componentes del Sistema de Gestión Ambiental. En las reuniones de Revisión por la Dirección se establecen y evalúan los Objetivos y Metas Medioambientales, y se realiza el seguimiento de los indicadores. De allí surgen los criterios para la toma de decisiones y acciones relacionadas con los objetivos establecidos, y la asignación de los recursos necesarios para tal fin.</p> <p>6- <u>Permanentes capacitaciones al personal:</u> La Dirección fija los lineamientos que sirven de base para asegurar la toma de conciencia y motivación de todo el personal y otros que pudieran realizar tareas en su nombre, a fin de cumplir con los requisitos establecidos en los procedimientos del Sistema de Gestión Ambiental.</p> <p>7- <u>Productos biodegradables:</u> Se utilizan, en lo posible, productos biodegradables o de bajo impacto ambiental para la aplicación en la prestación de los servicios.</p> <p>8- <u>Establecimiento de pautas ambientales para la contratación de servicios:</u> Se han revisado las “Bases para la Contratación de Servicios” (Anexo E - del Procedimiento General PG 7.4.1.01) encontrándose adecuadas y vigentes a las necesidades de Linser. Estas establecen las reglas y pautas que deben observar las empresas, de cumplimiento obligatorio, incluyen las referentes a la legislación y disposiciones aplicables al respecto.</p>
--	---

	<p>9- <u>Acciones de reciclado y reutilización:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Continuamos con la contribución al Programa de Reciclado de Papel de la Fundación Hospital de Pediatría Prof. Dr. Juan P. Garrahan. ➤ Seguimos desarrollando con proveedores actividades tendientes a la reducción de residuos. Se incluyen las gestiones de recuperación y reutilización de recipientes y bidones plásticos y de metal, contenedores de productos de limpieza que se aplican en los servicios. ➤ Mantenemos el sistema de recolección de pilas y baterías usadas, y capacitación del personal acerca de las consecuencias ambientales de una mala gestión. <p>10- <u>Jardín de Infantes “La Casita de Jesús”:</u> Se llevaron a cabo diversas actividades de interacción y apoyo al Jardín de Infantes “La Casita de Jesús” ubicado en la localidad de Ezeiza, Provincia de Buenos Aires.</p>
DESEMPEÑO	<p>1- <u>Sistema de Gestión Ambiental:</u> Durante el año 2010, nuestro Sistema de Gestión ha superado exitosamente la Auditoría Externa de Recertificación realizada en el mes de mayo por un importante organismo certificador, en base a los requisitos establecidos por la norma ISO 14001:2004. Adicionalmente, nuestro Sistema de Gestión Integrado (que integra la Gestión Ambiental) ha sido evaluado en varias oportunidades, según se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 70 auditorías internas realizadas por auditores integrantes de la organización. ➤ 3 auditorías realizadas por nuestros clientes. ➤ 2 participaciones en auditorías externas realizadas por organismos certificadores de nuestros clientes, de las cuales hemos recibido agradecimientos. <p>Continuamos desarrollando a nuestros proveedores relevantes cumpliendo un plan anual de auditorías específico, que en este año alcanzó a 13, incrementando en 1 respecto al año 2009.</p> <p>2- <u>Identificación de Aspectos Ambientales, y desarrollo y cumplimiento de Planes Asociados:</u> En la actualidad, estos procesos se aplican a la totalidad de los puestos de trabajo en los 285 establecimientos donde se desempeñan. Para elaborar un estado de situación ambiental, se tiene en cuenta el accionar de los proveedores y subcontratistas como también la adquisición de ítems. Los aspectos ambientales comprenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectos sobre la calidad de aire (emisiones atmosféricas) ➤ Efectos sobre la calidad de aguas superficiales / parámetros hidráulicos de cuerpos de aguas superficiales (vertidos al agua) ➤ Efectos sobre la calidad de aguas subterráneas / parámetros hidráulicos de cuerpos de aguas subterráneas (vertidos al agua) ➤ Efectos sobre la calidad / integridad de suelos (contaminación del suelo) ➤ Gestión de residuos ➤ Consumo de materias primas y recursos naturales ➤ Efectos sobre la Higiene y Seguridad (empleados/subcontratistas) ➤ Efectos sobre la comunidad (salud poblacional, bienestar, viviendas, infraestructura de comunicaciones/ servicios, etc.) <p>Dichas potenciales afectaciones ambientales se asocian en forma directa o indirecta a las acciones de cada lugar de trabajo (ordinarias o extraordinarias) y actividades asociadas, procesos / infraestructura y/o eventuales contingencias y respuesta ante emergencias de las actividades involucradas en el Sistema de Gestión.</p> <p>3- <u>Aplicación y comunicación de la Política Integrada de la empresa:</u> La totalidad del personal tiene acabado conocimiento en la Política Integrada desde su ingreso a la empresa, por medio de su inclusión en las capacitaciones de</p>

	<p>inducción, de modo que cada persona dentro de nuestra empresa realice sus tareas dentro del marco de las medidas de cuidado del medio ambiente establecidas.</p> <p>Por otra parte, en las auditorías a proveedores se verifica la difusión de la misma a su personal, manteniéndolos alineados a nuestro compromiso con el medio ambiente.</p> <p>4- <u>Desarrollo de instrucciones de trabajo para el control operacional:</u> Continuamos confeccionando los instructivos de trabajo para los nuevos lugares de prestación y actualizando los ya existentes con anterioridad. Dichos instructivos de trabajo se aplican en la totalidad de los establecimientos donde se prestan servicios, en base a los requerimientos y especificaciones del cliente, y para asegurar que se las tareas se realizan bajo condiciones controladas.</p> <p>5- <u>Mediciones de contaminantes en ambientes de trabajo, establecimiento de objetivos y metas, y planificación:</u> Mantenemos vigente el Programa Anual de Mediciones. El mismo contempla los contaminantes ambientales relacionados con nuestra tarea en determinados procesos en plantas automotrices. Dichas mediciones corresponden a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Concentración en aire de contaminantes (solventes e hidrocarburos) ➤ Concentración en aire de material particulado. <p>Se han asignado las fechas para las realizaciones de las mediciones correspondientes al año 2011.</p> <p>Se ha cumplido con la revisión anual de la evaluación aspectos o impactos ambientales, habiéndose realizado el correspondiente análisis de lo que surgieron los siguientes resultados: se han relevado 10 aspectos ambientales inherentes a las actividades de la empresa, los que han sido incluidos en los 5 programas asociados para mitigar sus potenciales consecuencias.</p> <p>Por otra parte, se analizan mensualmente los resultados de los indicadores ambientales a fin de realizar su seguimiento y control, y evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consumo de gas: El consumo promedio mensual del año 2010 a octubre fue de 7,76 m³ por persona. Si se compara con el promedio del mismo período del año anterior, que fue de 8,57, se concluye que se ha logrado revertir el incremento que se había producido entre 2008 y 2009, cumpliendo en buena medida con el objetivo preestablecido. • Consumo de energía eléctrica: Se continúa con el seguimiento del consumo eléctrico en los establecimientos de la empresa. Se verifica que en 2010 se ha superado ampliamente (23%) el objetivo propuesto para sede central: <163,34 kWh/persona, registrándose un promedio mensual de consumo por persona de 125,08 kWh; revirtiéndose el aumento que se había observado en 2009 respecto del anterior. En el taller de Mantenimiento, se reitera el incremento en el consumo que se viene observando en los últimos años. Las mismas se debieron a la dotación de mayores comodidades y mejoras en las condiciones para el personal que se desempeña en el lugar. • Consumo de agua de red: Contando con los valores hasta octubre de 2010, se verifica un consumo promedio bimestral de 1,86 m³ por persona en 2010. Si se lo compara con el promedio equivalente de 2009 al mismo mes para desprejar los efectos de la estacionalidad (2,73 m³ por persona), se observa una importante disminución del consumo de un 32%. Es decir que, más allá de poder estimar que se cumplirá ampliamente con el objetivo establecido en menos de 3,92 m³ por persona para diciembre de 2010,
--	--

este indicador continúa en la tendencia decreciente desde que se lo incorporó al Sistema de Gestión en 2007; demostrando que las medidas adoptadas al respecto han sido exitosas.

- Consumo de combustible:

Los valores analizados corresponden al consumo promedio de los vehículos utilizados por la empresa cada 100 kilómetros recorridos, encontrándose dentro de los parámetros esperados de rendimiento. En el año 2010, se ha registrado una leve mejora respecto del año anterior.

- Consumo de resmas de papel:

Se han tomado varias medidas a fin de reducir el consumo de papel en las distintas dependencias, concientizando e informando de las diversas herramientas que se disponen para ahorrar papel. Se continúa con el nuevo método de medición implementado, mediante el control de cantidad de impresiones por máquina por sector. Cada impresora dispone de un contador que permite registrar la cantidad de papel que pasa por la máquina para ser impreso. Con este método se consiguió un indicador más significativo y mejor evaluado, porque antes se tomaban las compras que no representan el consumo cuando realmente se efectúa.

- Material particulado:

Se controlan las emisiones a la atmósfera del material particulado derivado del horno utilizado en el proceso de limpieza de Rejas en una planta automotriz, se encuentran dentro de los parámetros legales aceptables según Dec. 3395/1996 (Anexo 3) Secretaría de Política Ambiental.

En el período analizado, se han incorporado nuevos indicadores ambientales para medir la reutilización de bidones vacíos de lavandina, la reutilización de recipientes contenedores de productos químicos, el consumo de agua de botellones de dispensers y una mayor discriminación de vehículos para la medición del consumo de combustible según su tipo. En base a los resultados que se obtengan de la medición en el transcurso del año 2010, se establecerán los objetivos pertinentes.

De lo anteriormente expuesto, se puede concluir que han obtenido buenos resultados en 2010, demostrando que las campañas de concientización sobre el uso racional de los recursos han dado sus frutos.

6- Permanentes capacitaciones al personal:

Linser dispone de un Programa Anual de Capacitación dinámico en el va incorporando los temas ambientales de acuerdo a los requerimientos que van surgiendo.

A continuación, se detallan los temas que se han tratado en las capacitaciones de 2010, consignando los totales de horas de capacitación.

Temas	Total de horas hombre de capacitación
<ul style="list-style-type: none"> · Inducción al personal ingresante · Política · Temas ambientales generales y específicos 	1.589
Residuos: <ul style="list-style-type: none"> · Clasificación · Manejo de residuos comunes y especiales · Etiquetado 	1.479
Productos químicos: <ul style="list-style-type: none"> · Manejo · Dilución 	2.100
<ul style="list-style-type: none"> · Optimización de recursos 	2.100
Total	7.268

7- Productos biodegradables:

A la hora de elegir los productos más adecuados para su aplicación en los servicios, Linser da preponderancia a los fabricantes que cuenten con certificaciones que avalen su compromiso con el cuidado del medio ambiente. Por eso, de disponer en el mercado de productos de firmas que cumplan esta condición, se privilegian como opción para la aprobación.

Las siguientes son algunas de las certificaciones que poseen:

- ISO 14001 – Sistemas de Gestión Ambiental
- ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad
- Directiva del Consejo 99/45/CEE para la protección del hombre y del ambiente
- Certificación Europea ECOLABEL CE Nº 1980/2000
- Charter A.I.S.E.

Otras aprobaciones como por ejemplo:

- Inscripción en la Secretaría de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires
- Aprobaciones de ANMAT, INAL, SENASA o INTI.

8- Establecimiento de pautas ambientales para la contratación de servicios:

Hemos verificado en auditorías realizadas a los proveedores que cumplen y han avanzado respecto de la ampliación de sus sistemas, en concordancia con las pautas generales de preservación del medio ambiente establecidas por Linser.

9- Acciones de reciclado y reutilización:

- Contribución al Programa de Reciclado de Papel de la Fundación Hospital de Pediatría Prof. Dr. Juan P. Garrahan en 2010: 806 kg.
- Devolución de recipientes contenedores vacíos de productos químicos utilizados en plantas automotrices para su reutilización en 2010: 1574 unidades.
- Devolución de bidones de lavandina vacíos en 2010: 198 unidades.
- Pilas y baterías recolectadas y entregadas a empresas que cuentan con sistemas que se especializan en su disposición final:

Año	Unidades
2007	283
2008	781
2009	834
2010	333
TOTAL	2231

La importante disminución que se observa respecto de los dos años anteriores se debe a que actualmente las pilas comunes no producen el impacto ambiental que antes producían, debido a la eliminación del mercurio.

- Donación de excedentes de papel impreso de un solo lado al Jardín de Infantes “La Casita de Jesús” para su aprovechamiento en distintas actividades que desarrollan con los alumnos.

10- Jardín de Infantes “La Casita de Jesús”:

Se ha desarrollado una actividad de capacitación en el Jardín de Infantes “La Casita de Jesús”, en la cual un Ingeniero Ambiental de nuestra empresa, brindó una charla interactiva que incluyó, en forma de juegos, las siguientes actividades:

- Correcta separación de los residuos, para lo cual se hizo entrega de 300 bolsas de consorcio de diferentes colores (negro, rojo y verde), identificando los distintos tipos de residuos a disponer en los mismos (papel, plásticos y cartón).
- Entrega de un fresno, diversas plantas ornamentales y semillas, para el patio, jardín y canteros del establecimiento, para que cada niño los cuide, fomentando desde temprana edad la conciencia ambiental.
- Proyección de dibujos animados y charlas explicativas referidas al cuidado del agua, disposición de los residuos y preservación general del medio ambiente,

interactuando con los niños.

- Entrega de 150 impresiones para colorear referidas a los dibujos animados proyectados.
- Entrega de 20 libros de cuentos relacionados.



Actividad realizada en el Jardín de Infantes "La Casita de Jesús"

Nuestros desafíos:

- Continuar transmitiendo a los grupos de interés los beneficios provenientes de la optimización de los recursos.
- Mejorar los niveles de cumplimiento de nuestros indicadores ambientales.

ANTICORRUPCIÓN



PRINCIPIO Nº 10 LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCION EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO LA EXTORSION Y EL SOBORNO	
Acciones	COMPROMISO
	Linser mantiene su compromiso de defender su código ético y profesional de accionar tanto de la organización en su conjunto como de los miembros que la integran, y a detectar y eliminar riesgos relacionados con la corrupción tanto a nivel interno como externo con los Grupos de interés.
	PROCESOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Se mantiene en la Política Integrada de la organización la expresa alineación de Linser a los valores y objetivos éticos universalmente consensuados e internacionalmente aplicables. • Se realizan reuniones mensuales de Comité Gerencial donde se analizan los procesos internos a nivel general y los procedimientos de contratación de proveedores, subcontratistas, etc. en particular. • Contamos con un Sistema de Gestión Integrado que incluye el análisis de las matrices legales y la verificación del cumplimiento de los requisitos legales.
	ACTIVIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1- Se desarrolló el Código de Conducta y Ética Comercial. 2- Continúa vigente la premisa inicial de que, en caso de detectarse cualquier acto de corrupción se sancionará a los participantes del hecho. 3- Se realizan auditorías periódicas a proveedores y subcontratistas que tienen impacto directo en la prestación de nuestro servicio, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos legales. 4- Se solicitan permanentemente copias de la documentación que certifican el cumplimiento de los requisitos legales por parte de nuestros de proveedores y subcontratistas. 5- Se realizan evaluaciones y calificaciones de preselección periódicas de proveedores significativos, de acuerdo al Programa Anual de Evaluaciones de Proveedores establecido.

DESEMPEÑO	
Resultados	<p>1- Las reglas del Código de Conducta y Ética Comercial significan un método de auto-regulación entre empresas (clientes, proveedores, subcontratistas) de índole general y constituyen una buena práctica comercial en las cuestiones que nos vinculan.</p> <p>2- En el período contemplado en el informe no se registraron unidades de negocio con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.</p> <p>3- Durante el período analizado, nuestros proveedores y subcontratistas se encuentran en regla, cumpliendo con los requisitos legales vigentes.</p> <p>4- Se dispone de documentación respaldatoria que avala el cumplimiento de los requisitos legales por parte de nuestros proveedores y subcontratistas.</p> <p>5- Nuestros proveedores significativos se encuentran calificados y aceptados de acuerdo a los requerimientos de Linser.</p>

Nuestros desafíos:

- Incorporar el Código de Conducta y Ética Comercial a los contratos a realizarse con clientes y proveedores, a partir del mes de marzo de 2011.

Conclusiones

A lo largo del presente informe, hemos resumido las principales acciones desarrolladas durante el año 2010, en la creación de valor económico, social y ambiental, focalizándonos en nuestros grupos de interés, y esperando que aporte a revitalizar la voluntad de actuar de acuerdo a los más exigentes criterios de responsabilidad en todos los aspectos de nuestras actividades.

Queremos agradecer a todos los que, de una u otra manera, participaron y apoyaron esta publicación, así como también la realización de todas las gestiones relativas a nuestro compromiso asumido, permitiendo hacer realidad las numerosas experiencias gratificantes que ellas conllevan.

Hemos aprendido en este tiempo, que la Responsabilidad Social es algo más que una serie de actividades basadas en el mercadeo, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales. Es darle un fin totalizador a nuestra gestión. Contribuir al bienestar social y al desarrollo sostenible, apoyados en nuestros valores y principios éticos que son requisitos fundamentales dentro de nuestra organización, siendo los objetivos generales a los que apuntamos.

Estableciendo al principio de mejora continua como uno de los pilares de nuestro Sistema de Gestión, mantenemos la expectativa de que en el año en curso se continúe consolidando nuestra contribución a una sociedad más justa y equitativa, la preservación de los recursos naturales y los derechos humanos.